

СИСТЕМИ УПРАВЛІННЯ ЯКІСТЮ В ОРГАНАХ ВИКОНАВЧОЇ ВЛАДИ. ПРАКТИЧНИЙ ДОСВІД

О. Вяткін, заступник генерального директора,
М. Лаврентьєва, начальник відділу,
ДП «Дніпростандартметрологія», м. Дніпропетровськ

СИСТЕМЫ УПРАВЛЕНИЯ КАЧЕСТВОМ В ОРГАНАХ ИСПОЛНИТЕЛЬНОЙ ВЛАСТИ. ПРАКТИЧЕСКИЙ ОПЫТ

А. Вяткин, заместитель генерального директора,
М. Лаврентьева, начальник отдела,
ГП «Днепрстандартметрология», г. Днепропетровск

QUALITY MANAGEMENT SYSTEMS OF GOVERNMENT AUTHORITIES. PRACTICAL EXPERIENCE

O. Vyatkin, Deputy General Director,
M. Lavrentyeva, Department Chief,
«Dniprostandartmetrologiya» State Enterprise, Dnipropetrovsk

Відповідно до Державної стратегії регіонального розвитку [1] пріоритетним напрямком реформування системи державного управління та ОБВ визначено формування влади, спроможної ефективно впливати на процеси соціально-економічного і культурного розвитку територій, забезпечувати надання управлінських послуг населенню на рівні європейських стандартів.

Одним із ефективних шляхів рішення поставлених завдань є запровадження у центральних і місцевих ОБВ СУЯ адміністративних послуг відповідно до вимог міжнародних стандартів серії ISO 9000.

Згідно з ДСТУ ISO 9001 [2] СУЯ ОБВ запроваджується з метою:

- підвищення якості адміністративних та /або муніципальних послуг, які отримує споживач (місцева громада, громадяни);
- підвищення ефективності діяльності ОБВ і використання бюджетних коштів;
- підвищення прозорості діяльності ОБВ для споживачів і керівництва держави;

У статті розповідається про впровадження систем управління якістю (СУЯ) в органах виконавчої влади та місцевого самоврядування (ОБВ) Дніпропетровської обл. Наголошено на практичному боці цієї роботи.



О. Вяткін



М. Лаврентьєва

- поліпшення іміджу ОБВ і державної влади в цілому.

Упровадження СУЯ в ОБВ сприяє більш чіткій регламентації процедур виконання відповідних видів діяльності, оптимізації процесів планування, розподілу

ресурсів та визначенню додаткових підходів до об'єктивного оцінювання результатів власної діяльності.

ОВВ Дніпропетровської обл. демонструють чітке розуміння необхідності забезпечення нової якості роботи, спрямованої на максимальне задоволення потреб споживачів. Актуальність питання упровадження СУЯ підтверджується готовністю ОВВ до змін у системі власної роботи, до реформування існуючої системи надання послуг.

Комплексний та системний підхід щодо виконання заходів Програми запровадження СУЯ в ОВВ [3], який застосовано у Дніпропетровській обл., базується на спільних та узгоджених діях облради, облдержадміністрації — як замовників проекту, територіально-го управління Голодержслужби — як координатору, ДП «Дніпростандартметрологія» та ОВВ (райдержадміністрації, міські та районні ради) — як виконавців.

Співпраця усіх зацікавлених сторін забезпечила практично одночасне впровадження упродовж 2007—2008 років СУЯ в ОВВ, які представляють різні рівні державного управління:

- органи виконавчої влади обласного та районного рівня: апарат облдержадміністрації, райдержадміністрації;

- органи місцевого самоврядування: виконавчі органи міської ради, районні ради, районні у містах ради.

Набутий практичний досвід упровадження СУЯ дає можливість для порівняльного аналізу та оцінювання характерних особливостей побудови системи управління та визначення структури адміністративних послуг для органів влади всіх рівнів, що у подальшому може бути використано для застосування системного підходу при реалізації державного управління для області у цілому.

Для вирішення поставлених завдань фахівцями ДП «Дніпростандартметрологія» було розроблено і впроваджено комплекс заходів, спрямованих на організаційне, інформаційне та методичне сприяння запровадженню СУЯ в ОВВ області.

ОРГАНІЗАЦІЙНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Організаційне забезпечення, перш за все, передбачає ресурсне забезпечення, координацію дій при виконанні робіт з розроблення та упровадження СУЯ. З цієї метою у ДП «Дніпростандартметрологія» створено навчально-консультаційний центр, до основних напрямків діяльності якого належать:

- розроблення та виконання організаційних та комунікативних заходів щодо сприяння запровадження СУЯ в ОВВ області та поширення практичного досвіду впровадження СУЯ, набутого у ході виконання пілотних проектів;

- розроблення навчальної програми з упровадження СУЯ для уповноважених з якості та робочих груп ОВВ;

- проведення інформаційних семінарів, «круглих столів» з метою надання інформаційно-консультаційних послуг;

- розроблення навчальних і методичних матеріалів з питань управління якістю та впровадження СУЯ в ОВВ;

- консультації щодо складання опису процесів СУЯ і окремих документованих процедур щодо забезпечення якості адміністративних/муніципальних послуг;

- навчання представників ОВВ на їх території, організація семінарів та конференцій з питань упровадження СУЯ;

- надання рекомендацій щодо програм, методів та процедур проведення діагностичних, внутрішніх та передсертифікаційних аудитів СУЯ в ОВВ.

Крім того, були розроблені й затверджені програмні документи з чітким вмістом дій та порядком взаємодій:

- календарний план-графік побудови СУЯ в апараті Дніпропетровської облдержадміністрації на 2007—2008 роки;

- договір на надання методичної допомоги з уведення СУЯ у Верхньодніпровській та Солонянській районних радах між обласною радою і ДП «Дніпростандартметрологія»;

- договір щодо надання методичної допомоги з питань упровадження СУЯ у ОВВ Дніпропетровської міськради.

У ході планування та організації виконання заходів пілотного проекту щодо запровадження СУЯ в ОВВ виникали окремі проблеми, які, на наш погляд, мають системний характер. Це питання призначення відповідальних виконавців та координація діяльності співвиконавців проекту. Результативність запланованих заходів буде забезпечена лише у випадку, коли відповідальність за упровадження СУЯ буде встановлена не лише у межах установи, але і на вищих рівнях керівництва. Так, наприклад, питання фінансування — виділення коштів, визначення джерел фінансування дуже складно вирішити на рівні керівництва районної ради. У Дніпропетровській обл. ці питання вирішено шляхом прийняття відповідної програми рішенням сесії облради, яка і є замовником проекту.

Недосконалим є забезпечення методичними та навчальними матеріалами. Методичні рекомендації щодо впровадження СУЯ в ОВВ мають загальний характер і не враховують відмінності та особливості побудови СУЯ для різних ОВВ, відсутні типові переліки адміністративних послуг.

Одним із актуальних питань, вирішення якого потребує обговорення та узгодженого підходу, є побудова СУЯ в сільрадах. Фактично це неможливо через недостатнє ресурсне забезпечення, насамперед — компетентним персоналом. Як правило, штат

сільради — 2—3 особи і впровадження та забезпечення функціонування СУЯ у повному обсязі вимог стандарту [2] практично неможливе. Виходячи із власного досвіду, ми вважаємо за доцільне включення до сфери дії цієї системи і діяльності сільрад за єдиними процедурами.

ІНФОРМАЦІЙНО-МЕТОДИЧНЕ ЗАБЕЗПЕЧЕННЯ

Щоб забезпечити результативну і ефективну роботу з розроблення СУЯ, необхідно, в першу чергу, інформувати керівників і працівників щодо принципів побудови і функціонування СУЯ, забезпечити їх відповідну підготовку.

Основу методичного забезпечення навчальних семінарів складає Програма [4], яка складається із 5 модулів:

- «Введення в менеджмент якості. Терміни та визначення»;
- «Побудова процесно-орієнтованої СУЯ»;
- «Огляд стандартів серії ISO 9000, ДСТУ IWA 4:2000»;
- «Документування СУЯ»;
- «Внутрішній аудит СУЯ. Моніторинг та удосконалення СУЯ».

За тематикою кожного модуля підготовлено збірники навчально-методичних матеріалів, роздатковий матеріал (форми для практичних занять), демонстраційний матеріал — презентації.

Сумісно з управлінням Голодержслужби організовані та проведені такі інформаційні заходи:

- «круглий стіл» з представниками керівників управлінь держслужби Вінницької, Луганської та Житомирської обл. з питань організації робіт з упровадження СУЯ в ОБВ;
- презентаційні семінари для представників районних, міських та сільських рад, райдержадміністрацій з питань організації розроблення та подальшого функціонування СУЯ;
- регіональний семінар щодо обміну досвідом з питань розроблення та впровадження СУЯ для представників ОБВ Дніпропетровської, Запорізької, Полтавської, Харківської, Донецької, Луганської обл. за участю представників Голодержслужби та Держспоживстандарту.

ПРАКТИЧНІ КРОКИ ЩОДО НАДАННЯ МЕТОДИЧНОЇ ДОПОМОГИ

Практичні кроки щодо надання методичної допомоги:

- створено методичні рекомендації щодо розроблення документації СУЯ та упровадження СУЯ, які містять проекти основних системних документованих процедур, зразки типових форм протоколів;
- надано матеріали та консультації щодо складання опису процесів для робочих груп органів влади —

учасників пілотного проекту, складено проекти опису процесів та стандартів адміністративних послуг.

Фахівці ДП «Дніпростандартметрологія» вже мають практичний досвід розроблення та впровадження СУЯ в ОБВ:

- в апараті Дніпропетровської облдержадміністрації розроблено комплект документованих методик СУЯ, які регламентують вимоги до порядку виконання основних процесів, розподіл відповідальності між виконавцями, вимоги до організації документообігу відповідно до вимог стандарту [2], відповідність упровадженої СУЯ підтверджена сертифікатом, виданим у Системі УкрСЕПРО;
- у виконавчих органах Дніпропетровської міської ради проведено комплекс робіт з упровадження СУЯ, у ході яких розроблено документовані методики СУЯ, стандарти надання адміністративних послуг (понад 120), створено книги якості для кожного управління міськради. Проведено навчання членів робочої групи та уповноважених з якості з питань упровадження СУЯ та проведення внутрішніх аудитів. За результатами проведених робіт СУЯ виконкому Дніпропетровської міськради сертифікована міжнародним органом з сертифікації ТЮФ-Рейнланд.
- у Верхньодніпровській та Солонянській райрадах.

У цьому році планується виконати роботи з упровадження СУЯ у Нікопольській райradі та Криничанському районі (комплексна система для районної ради, райдержадміністрації із залученням сільрад).

Ми впевнені, що комплексний підхід щодо планування та організації робіт з питань запровадження СУЯ в ОБВ дозволить ДП «Дніпростандартметрологія», як одному із співвиконавців проекту, втілити у життя стратегічні цілі щодо підвищення якості державного управління, встановлені у відповідному розділі Програми розвитку місцевого самоврядування Дніпропетровської обл. на 2007—2011 роки. ■

ЛІТЕРАТУРА

1. Постанова КМУ «Про затвердження Державної стратегії регіонального розвитку на період до 2015 року» від 21.07.2006 № 1001 (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 750 від 16.05.2007).
2. ДСТУ ISO 9001—2001. Системи управління якістю. Вимоги.
3. Постанова КМУ «Про затвердження Програми запровадження системи управління якістю в органах виконавчої влади» від 11.05.2006 № 614 (із змінами, внесеними згідно з Постановою КМУ № 548 від 18.06.2008).
4. Програма навчальних тренінгів з розробки та упровадження СУЯ за ДСТУ ISO 9001—2001 в органах влади ДП «Дніпростандартметрологія».